



SALUTE
INTEGRATA



SALUTE
INTEGRATA

POLIAMBULATORIO

DIRETTORE SANITARIO DOTT. FABRIZIO CENTONZE

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Redatta in ottemperanza al D.L. 12 maggio 1995 e al DPCM 19 maggio 1995 - Ministero della Sanità - "Linee Guida n° 2/95" con lo scopo di fornire informazioni sui servizi offerti e garantire i diritti delle persone che li utilizzano

“Questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente il Poliambulatorio Salute Integrata per aiutare i cittadini a conoscerci, a rendere comprensibili ed accessibili i nostri servizi, fornendo informazioni chiare sui diritti, sui doveri e sui comportamenti da tenere.

È un documento dinamico, soggetto a continui aggiornamenti, verifiche, miglioramenti e integrazioni.

E’ un patto con i cittadini per informarli preventivamente sugli standard dei servizi, sulle modalità con cui vengono erogate le prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso in cui non siano rispettati gli impegni assunti¹”.

*Il Direttore Sanitario
Dott. Fabrizio Centonze*

La Carta dei Servizi rappresenta l’insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti dei pazienti da parte del Poliambulatorio Salute Integrata, ed in particolare risponde all’esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il paziente/cliente e l’organizzazione della struttura, in osservanza del principio di trasparenza.

Questa Carta dei Servizi è stata redatta secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all’informazione clinica, all’orientamento dei pazienti ed alla loro accoglienza.

La Carta tiene conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- Tempo: si sono individuati elementi relativi alla “tempestività” (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) ed alla “regolarità” (giorni e fasce orarie di apertura) delle prestazioni.
- Semplicità dei percorsi: sono stati individuati elementi relativi alla “comodità” (ad es. possibilità di prenotazione telefonica o telematica delle prestazioni) ed alla “facilità” (ad es. accesso facilmente raggiungibile della struttura e disponibilità di personale interno).
- Soddisfazione dei pazienti: è verificata attraverso la compilazione di un questionario disponibile presso la struttura. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla Direzione del Poliambulatorio Salute Integrata al fine di apportare costanti miglioramenti al servizio.
- Personalizzazione: sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della *privacy*, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici o di staff.

¹ Decreto Legislativo 20 dicembre 1992, n. 502, “Diritti del Cittadino”

Linee guida n. 2, 1995, “Attuazione della Carta dei servizi nel Servizio Sanitario Nazionale

DGR 6 agosto 1998, “Definizione dei requisiti e indicatori per l’accreditamento delle strutture sanitarie

INDICE

| | |
|---|----|
| Informazioni Generali | 4 |
| Presentazione | 5 |
| Chi siamo | 5 |
| La mission ed i valori | 6 |
| Diritti e doveri del paziente | 8 |
| Modalità di accesso al Poliambulatorio | 10 |
| Come avere informazioni | 11 |
| Specialità cliniche e prestazioni erogate | 12 |
| Medici Specialisti, Personale Sanitario e tariffe | 13 |
| Standard di qualità, impegni e programmi | 14 |

INFORMAZIONI GENERALI

Salute Integrata srl

Sede Legale ed Amministrativa

Piazza Lemine, 46
24011 Almè (BG)

Sede del Poliambulatorio “Salute Integrata”

Via don Sturzo, 19
24069 Cenate Sotto (BG)

Direttore Operativo del Poliambulatorio

Massimo Zappella

Direttore Sanitario

Dottor Fabrizio Centonze

Recapito telefonico

+39 347 8802926

Indirizzo e-mail

info@saluteintegrata.it

Indirizzo PEC

poliambulatoriosaluteintegrata@pec.it

Sito internet

www.saluteintegrata.it

PRESENTAZIONE

“Il Poliambulatorio Salute Integrata s.r.l. è una struttura sanitaria ambulatoriale privata, polispecialistica, attiva nei settori della prevenzione, diagnosi e cura.

Ha definito un proprio know how ed un impianto gestionale generale, con particolare riferimento alla piattaforma organizzativo-sanitaria, alla qualità, alla formazione, all’approvvigionamento di beni e servizi.

Il Poliambulatorio è attivo nella sede operativa di Cenate Sotto (BG), in via don Luigi Sturzo, 19”.

*Il Direttore Sanitario
Dott. Fabrizio Centonze*

CHI SIAMO

Il Poliambulatorio Salute Integrata ha realizzato un Centro Clinico che intende essere una realtà sanitaria in grado di offrire prestazioni specialistiche di elevata qualità.

Il Poliambulatorio si impegna ad assicurare i risultati più soddisfacenti grazie alla presenza di équipe mediche e sanitarie altamente specializzate ed all’utilizzo di strumentazione di ultima generazione.

Si pone come una realtà unica nel panorama della sanità bergamasca per le proprie competenze specialistiche multidisciplinari, con l’obiettivo comune della salute e del benessere psicofisico della persona, nel rispetto delle esigenze individuali di cura, attenzione ed accoglienza.

Per i pazienti questo rappresenta la certezza di poter contare sull’eccellenza e sulla professionalità medica e sanitaria, nonché sulla possibilità di usufruire di diversi servizi di diagnosi e cura nella stessa struttura, e con équipe integrate tra loro, per una corretta e completa continuità assistenziale.

LA MISSION ED I VALORI

Sicurezza, qualità clinica e comfort costituiscono i valori sui quali è costruito l'impianto organizzativo del Poliambulatorio Salute Integrata.

La società è impegnata a lavorare con l'obiettivo di costituire un punto di riferimento per i pazienti che intendono accedere alla sanità privata in regime di libera professione.

Il Poliambulatorio è orientato al miglioramento costante delle proprie *performance* mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze del paziente e del suo medico curante, all'aggiornamento del personale ed all'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali che assicurano comfort e benessere.

Particolare attenzione viene riservata agli aspetti della sicurezza, per il paziente e per gli operatori.

La struttura si attiene ai principi di

- eguaglianza,
- imparzialità,
- continuità,
- efficienza ed efficacia,
- trans-disciplinarietà specialistica ed integrazione di cura.

Il Poliambulatorio Salute Integrata intende essere lo spazio dove i cittadini trovano servizi sanitari di elevata qualità e specializzazione professionale e scientifica, in un costante orientamento organizzativo all'accoglienza, all'ascolto, al sostegno; lavoriamo infatti ogni giorno per:

- umanizzare l'assistenza alle persone: per noi la relazione di cura è la dimensione in cui mi avvicino, accolgo, ascolto.
- favorire l'efficacia della cura: vogliamo offrire costante accompagnamento e presa in carico delle persone che richiedono cure e dei loro problemi per condurli non solo verso lo stare bene ma anche per rinforzarli nella soluzione dei bisogni temporanei di assistenza e ascolto, essendo consapevoli che una persona malata ha bisogno di appoggio e non solo di cure mediche.
- garantire efficienza di gestione: vogliamo essere un'organizzazione capace di accompagnare nel percorso di cura con modalità semplici e chiare. Velocità nella presa in carico, rispetto dei tempi della persona, chiarezza nei costi, trasparenza e rispetto delle norme nella gestione delle attività, lavoro di gruppo per migliorare i percorsi di accoglienza.
- sviluppare nuovi servizi e prestazioni: attraverso l'ascolto quotidiano dei bisogni siamo in grado di proporre alle persone e alle famiglie che entrano



nel Poliambulatorio Salute Integrata sempre nuove opportunità di risposta alle loro richieste di cura e di benessere.

- accompagnare il miglioramento professionale di quanti lavorano nel Poliambulatorio: è importante che i nostri operatori siano consapevoli che anche loro sono dentro al processo/percorso di cura, che sono, con le proprie risorse, capacità e limiti, il primo elemento di cura. La vera cura inizia quando si è capaci e disponibili ad andare oltre gli obblighi professionali per guardare all'essere umano.

I principi fondamentali a cui si ispira il Poliambulatorio Salute Integrata sono quelli garantiti dalla

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto a ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ'

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.



8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITA'

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Diritti:

- Diritto al rispetto della dignità
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge,
- Diritto all'individuazione dell'operatore tramite il tesserino di riconoscimento,
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza,
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla specificità ed alla cultura della persona, mirata, aggiornata, facilmente accessibile,
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sul proprio caso, ad esprimere il proprio consenso e ricevere una prestazione efficace ed appropriata,

- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale,
- Diritto alla trasparenza,
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato,
- Diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose,
- Diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche,
- Diritto di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti.

Doveri:

Il paziente:

- Ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto,
- Ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi della struttura,
- Ha il dovere di osservare gli orari ed i tempi convenuti,
- Ha il dovere di presentarsi in Poliambulatorio per l'effettuazione delle visite o delle terapie,
- Ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare con il massimo preavviso possibile, e comunque con almeno 24 ore di anticipo, in modo da consentire la prenotazione al suo posto di un altro paziente, anche in situazione di urgenza,
- Ha il dovere di pagare comunque la prestazione se non ha disdetto l'appuntamento con almeno 24 ore di anticipo,
- Ha il dovere di rispettare il divieto di fumare negli ambienti della struttura,
- Ha il dovere di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo espresse,
- Ha il dovere di pagare la prestazione sanitaria prenotata e ricevuta,
- Ha il dovere di assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune, anche se è suo diritto ricevere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria,
- Ha il dovere di non accedere autonomamente ai locali adibiti alle prestazioni mediche, cliniche e sanitarie e di attendere in sala di attesa la chiamata dell'operatore.

MODALITA' DI ACCESSO AL POLIAMBULATORIO SALUTE INTEGRATA

- Il Poliambulatorio Salute Integrata lavora su base programmata, con agende di lavoro organizzate in modo da rispettare al massimo la puntualità, pur considerando che la specificità tipica delle attività sanitarie può determinare ritardi non ascrivibili all'organizzazione del lavoro.
- L'appuntamento deve essere concordato con il Poliambulatorio, aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 19:30. La prenotazione di visite specialistiche, di accertamenti diagnostici e di terapie e trattamenti può avvenire telefonicamente (recapito: +39 347 8802926); la prenotazione di prestazioni può essere effettuata anche attraverso il sito web del Poliambulatorio (www.saluteintegrata.it), nell'apposita sezione "prenota".
- Al momento della prenotazione il paziente riceve le informazioni necessarie al corretto e completo espletamento delle pratiche, alla eventuale preparazione alla visita o al trattamento, agli accorgimenti da adottare, ai costi da sostenere ed alle modalità di pagamento.
- Il paziente che non possa presentarsi all'appuntamento fissato è tenuto ad informarne il Poliambulatorio con almeno 24 ore di anticipo.
- Non si garantisce l'erogazione della prestazione al paziente che si presenti in ritardo all'ambulatorio, in quanto ciò può determinare ritardi a danno degli altri pazienti.
- Si richiede al paziente ed ai suoi accompagnatori un atteggiamento di fattiva collaborazione con gli operatori, di buona educazione nei confronti degli altri utenti, di rispetto per arredi ed apparecchiature.
- Il paziente deve presentarsi in Poliambulatorio con circa 10 minuti di anticipo rispetto all'orario dell'appuntamento, munito della tessera sanitaria e di un documento di identità (carta di identità, passaporto, patente).
- Il pagamento può essere effettuato anche mediante POS (Bancomat) e Carta di Credito.
- E' importante portare con sé tutta la eventuale precedente documentazione clinica inerente la prestazione sanitaria prenotata.

- Non si consegnano referti a persone diverse dal diretto interessato, se non con delega firmata dal paziente sul modulo consegnatogli all'atto della prestazione. Il paziente può peraltro richiedere che il referto venga spedito, a sue spese, al domicilio da lui indicato; il referto può inoltre essere anticipato a mezzo mail, sempre su richiesta scritta del paziente, sollevando il Poliambulatorio Salute Integrata da ogni responsabilità derivante dalla possibile indebita ricezione/visione da parte di terzi che avessero accesso al suo account di posta elettronica.
- I minori devono essere accompagnati dai genitori o comunque da chi esercita la potestà genitoriale; il genitore che si presenta da solo deve assumersi – mediante sottoscrizione di atto sostitutivo di notorietà – la responsabilità di rappresentare anche il genitore assente, sempre che quest'ultimo eserciti la potestà genitoriale; i genitori possono comunque delegare un adulto ad accompagnare il minore (con documento scritto corredato dalla copia del documento di identità).

COME AVERE INFORMAZIONI

ACCOGLIENZA:

Il Medico, il Professionista Sanitario e l'Infermiere garantiscono tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accesso ai servizi del Poliambulatorio Salute Integrata ed una completa comprensione delle diagnosi, delle terapie e dei trattamenti programmati. L'Accoglienza avviene all'ingresso del Poliambulatorio, che è aperto dal lunedì al venerdì dalle 08,30 alle 19,30.

CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI INFORMATIVI:

sono a disposizione alla reception e nella sala di attesa.

In ogni caso per i clienti in prima accoglienza sono a disposizione, all'interno della Carta dei Servizi, i documenti illustrativi dei seguenti aspetti:

- elenco complessivo delle prestazioni mediche, cliniche e sanitarie erogate (con relativo tariffario),
- percorsi diagnostici e terapeutici,
- elenco dei medici del Poliambulatorio e della relativa specialità clinica,
- informativa sulla *privacy*,
- percorsi multidisciplinari di cura e prevenzione (diagnostici e terapeutici),
- progetti formativi in programma,
- documentazione di divulgazione scientifica e di cura della salute e del benessere (disponibili sul sito web)

SPECIALITÀ CLINICHE E PRESTAZIONI EROGATE

Area Medica, clinica, diagnostica e riabilitativa

| Tipologia prestazione |
|--|
| Visite Cardiologiche |
| Visite di Medicina dello Sport |
| Elettrocardiogramma |
| ECG da sforzo |
| Eco-color doppler cardiaco |
| Visite Ortopediche |
| Prestazioni Fisioterapia |
| Prestazioni Massofisioterapia – Osteopatia |
| Rieducazione motoria |
| Valutazione posturale |
| Mesoterapia |
| Ozonoterapia |
| Terapia endovenosa |
| Test del lattato |
| Neuralterapia |
| Bioimpedenziometria |
| Analisi sistema nervoso autonomo PPG stress flow |

MEDICI SPECIALISTI, PERSONALE SANITARIO E TARIFFE

Elenco Professionisti

| Medici e Personale Sanitario | Specializzazione |
|------------------------------|-------------------------------------|
| Fabrizio Centonze | Cardiologia Medicina dello Sport |
| Matteo Salari | Ortopedia e Traumatologia |
| Massimo Zappella | Massofisioterapista Osteopata |
| Fabio Maffioletti | Massofisioterapista |
| Daniele Grotto | Fisioterapista |
| Silvia Niccolai | Infermiera |
| Maria Savoldi | Infermiera |

Prestazioni e tariffe

| Prestazione | Specialista/i | Tariffa |
|--|---|---------|
| Check Up completo <i>(visita specialistica e trattamento massofisioterapico)</i> | Dott. Fabrizio Centonze e Massimo Zappella | € 250 |
| Check Up cardiologico <i>(visita specialistica cardiologica)</i> | Dott. Fabrizio Centonze | € 180 |
| Check Up Bike Fitting Medica <i>(visita specialistica e trattamento massofisioterapico con valutazione posturale)</i> | Dott. Fabrizio Centonze, Dott. Matteo Salari, Massimo Zappella Fabio Maffioletti | € 270 |
| Ortopedia integrata <i>(visita specialistica ortopedica)</i> | Dott. Matteo Salari | € 140 |
| Trattamento massofisioterapico - osteopatico <i>(prestazione subordinata a prescrizione medica)</i> | Massimo Zappella | € 100 |
| Trattamento Massoterapico <i>(prestazione subordinata a prescrizione medica)</i> | Massimo Zappella, Fabio Maffioletti, Daniele Grotto | € 50 |
| Fisioterapia Posturale Personalizzata <i>(prestazione subordinata a prescrizione medica)</i> | Daniele Grotto | € 25 |
| Mesoterapia - Neuralterapia <i>(escluso check up completo o ortopedia integrata)</i> | Dott. Matteo Salari, Dott. Fabrizio Centonze, Maria Savoldi, Silvia Niccolai | € 140 |
| Ozonoterapia <i>(escluso check up completo o ortopedia integrata)</i> | Dott. Matteo Salari, Dott. Fabrizio Centonze, Maria Savoldi, Silvia Niccolai | € 140 |
| Terapia endovenosa <i>(escluso check up completo o ortopedia integrata)</i> | Dott. Matteo Salari, Dott. Fabrizio Centonze, Maria Savoldi, Silvia Niccolai | € 100 |

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica della qualità del Poliambulatorio Salute Integrata – esplicitata nella prima parte di questo documento – si concretizza nei Piani triennali di valutazione e miglioramento della qualità adottati dall’organizzazione.

Il Poliambulatorio garantisce:

- i requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi stabiliti dalla Regione Lombardia con la propria normativa di riferimento (*art. 15 della L.R. 33/2009 “Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità” e smi*) in tema di autorizzazione delle strutture sanitarie private;
- la continua innovazione organizzativa e formazione clinica dei propri operatori, al fine di fornire le migliori prestazioni ai propri pazienti, in linea con l’evoluzione scientifica.

Nella fattispecie, per quanto concerne concretamente il rapporto con il paziente, la struttura assicura il rispetto di tutti gli standard definiti nella presente Carta dei Servizi.

Il Poliambulatorio Salute Integrata opera con:

- Personale costantemente aggiornato attraverso appositi momenti formativi.
- Attrezzature e strumentazioni moderna, all’avanguardia nella tecnologia e nella tecnica sanitaria, vagliate ed aggiornate attraverso un’attenta politica di verifica delle forniture.
- Controllo e garanzia della scrupolosa applicazione delle normative su privacy, pulizia, igiene e disinfezione degli ambienti e dei materiali, smaltimento rifiuti, conformità delle prestazioni a linee guida approvate dalla comunità scientifica, sicurezza dei lavoratori e degli ambienti di lavoro.
- Strutturazione di precisi momenti di confronto delle équipe mediche, cliniche ed assistenziali presenti nella struttura.
- Possibilità per le persone di presentare direttamente al Direttore Sanitario, attraverso incontro personalizzato o comunicazione via mail diretta, segnalazioni, reclami, proposte di miglioramento e quanto possano ritenere di comunicare

La direzione del Poliambulatorio effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno, e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni.

Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Inoltre, la direzione del Poliambulatorio raccoglie ed analizza costantemente i dati di customer satisfaction che sono raccolti in continuo, con modalità anonime e digitalizzate, presso la reception – accoglienza del Poliambulatorio Salute Integrata, al fine di monitorare, valutare e migliorare costantemente il servizio complessivo del Poliambulatorio stesso (qualità clinica, qualità dell'accoglienza, qualità dell'informazione, qualità dei locali, ecc.).

Indicatori e Standard:

| <u>Indicatore</u> | <u>Parametro Indicatore</u> | <u>Standard</u> |
|-----------------------------------|---------------------------------|--|
| Accessibilità | Apertura per 5 gg/sett | SI per > 45 settimane/anno |
| Soddisfazione sul Poliambulatorio | Risultati dei questionari | POSITIVA per > 75% |
| Soddisfazione sui Medici | Risultati dei questionari | POSITIVA per > 75% |
| Soddisfazione sul personale | Risultati dei questionari | POSITIVA per > 75% |
| Tempi di attesa | Rilevazione dei tempi di attesa | < 30 min. su orario appuntamento < 30 gg da data prenotazione |



SALUTE
INTEGRATA



SALUTE
INTEGRATA

POLIAMBULATORIO

DIRETTORE SANITARIO DOTT. GENTONZE FABRIZIO